



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

“Mobbing y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará,
Amazonas - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Del Castillo Bertolotti, Stanley (ORCID: 0000-0001-7440-791X)

ASESORA:

Dra. Nagamine Miyashiro, Mercedes María (ORCID: 0000-003-4673-8601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente estudio lo dedico a los/las trabajadores/as de las 102 Sociedades de Beneficencia Pública que existen en el Perú, por su encomiable labor de coadyuvar a mejorar la calidad de vida de la población vulnerable

Agradecimiento

A los/las profesores/as de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por compartir sus vastos conocimientos los cuales permitieron la realización de la presente investigación.

Asimismo a los/las trabajadores/as de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará por las facilidades brindadas y la participación en el presente estudio.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **DEL CASTILLO BERTOLOTTI, STANLEY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE BONGARÁ, AMAZONAS -2018

Fecha: 16 de agosto de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Pedro Novoa Castillo

Firma: 

VOCAL: Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Stanley Del Castillo Bertolotti, identificado con DNI N° 40935257, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado: "Mobbing y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, Amazonas - 2018", para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

En tal sentido declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en la presente investigación, identificando de manera correcta toda cita textual o de paráfrasis derivados de otras fuentes, en el marco de la normatividad académica vigente.
- El presente trabajo de investigación no fue presentado previamente de forma parcial ni completa para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que el presente estudio de investigación puede ser revisado electrónicamente para evitar posibles plagios.
- De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones disciplinarias correspondientes.

Lima, 31 de julio de 2019


Bach. Stanley Del Castillo Bertolotti
DNI: 40935257

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	13
Tipo y diseño de estudio	13
Población	13
Técnicas e instrumentos, confiabilidad y validación	14
Método de análisis de información	15
Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	38
Anexo 2: Cuestionario sobre desempeño laboral	39
Anexo 3: Cuestionario sobre mobbing o acoso moral laboral	41
Anexo 4: Ficha de Validación de Cuestionario sobre Acoso Moral	42
Anexo 5: Ficha de Validación de Cuestionario sobre Desempeño Laboral	43
Anexo 6: Ficha de Validación de Cuestionario sobre Acoso Moral y Desempeño Laboral – Funcionario de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres	44
Anexo 7: Ficha de Validación de Cuestionario sobre Acoso Moral y Desempeño Laboral – Especialista del MINEDU	45
Anexo 8: Constancia de Autorización para Efectuar la Investigación	46
Anexo 9: Niveles de Correlación de Rho Spearman	47

Anexo 10: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	48
Anexo 11: Captura de Pantalla del Reporte del Software Turnitin	49
Anexo 12: Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis	50
Anexo 13: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	51

Índice de tablas

Tabla 1.	Niveles del Mobbing	16
Tabla 2.	Resultados descriptivos del mobbing por dimensiones	17
Tabla 3.	Niveles del desempeño laboral	17
Tabla 4.	Resultados descriptivos del desempeño laboral por dimensiones	18
Tabla 5.	Niveles de la dimensión Orientación a resultados	19
Tabla 6.	Niveles de la dimensión Iniciativa	20
Tabla 7.	Niveles de la dimensión Responsabilidad	21
Tabla 8.	Niveles de la dimensión Motivación	22
Tabla 9.	Niveles de la dimensión Relaciones interpersonales	23
Tabla 10.	Correlación entre el Mobbing y el Desempeño Laboral	24
Tabla 11.	Correlación entre el Mobbing y Dimensión 1 Orientación a resultados	25
Tabla 12.	Correlación entre el Mobbing y Dimensión 2 Iniciativa	26
Tabla 13.	Correlación entre el Mobbing y Dimensión 3 Responsabilidad	27
Tabla 14.	Correlación entre el Mobbing y Dimensión 4 Motivación	28
Tabla 15.	Correlación entre el Mobbing y Dimensión 5 Relaciones Interpersonales	29

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación del mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. Para lo cual mediante la técnica de la encuesta y utilizando como instrumento 2 cuestionarios, se logró el recojo de información proporcionado por 85 trabajadores de la referida entidad benéfica. El tipo de investigación empleado fue básica sustantiva, con un diseño correlacional, no experimental, ya que se deseaba obtener información relevante respecto a la relación que existe entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, describiendo previamente ambas variables. En ese contexto y utilizando las pruebas estadísticas correspondientes se pudo obtener como resultado que existe muy alta correlación entre las variables de estudio, Rho de Spearman $\rho = -0.801$ y un p-valor de 0.000, concluyéndose que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el mobbing y el desempeño laboral presentan una relación inversa, por lo que se infiere que a mayor mobbing, el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, disminuirá.

Palabras claves: Mobbing, desempeño laboral, responsabilidad, motivación y dignidad

Abstract

The objective of this study was to determine the level of mobbing relationship and the labor performance of the workers of the Public Benefit Society of Bongará, 2018. For which, using the survey technique and using 2 questionnaires as an instrument, it was achieved the collection of information provided by 85 workers of the aforementioned charity. The type of research used was substantive basic, with a correlational design, not experimental, since it was desired to obtain relevant information regarding the relationship between mobbing and the labor performance of the workers of the Public Welfare Society of Bongará, describing previously both variables. In this context and using the corresponding statistical tests, it was possible to obtain as a result that there is a very high correlation between the study variables, Rho de Spearman $\rho = -0.801$ and a p-value of 0.000, concluding that there is sufficient statistical evidence to state that the mobbing and work performance have an inverse relationship, so it is inferred that the greater the mobbing, the work performance of the workers of the Public Benefit Society of Bongará, will decrease.

Keywords: Mobbing, work performance, responsibility, motivation and dignity

I. Introducción

El mobbing o acoso moral laboral, es un término proveniente del vocablo inglés “*to mob*”, que alude al acto de atacar por parte de un grupo de personas hacia un ser inferior en características a ellos. Fue analizado por primera vez en los años 60, por el investigador Konrad Lorenz, cuya investigación permitió desarrollar una serie de estudios respecto a la conducta de animales en su espacio natural, refiriendo el ataque de grupos de depredadores hacia sus víctimas, debido al antecedente de estos estudios desarrollados se logró identificar esta característica hasta ese entonces desconocida y el término mobbing migro años después a las organizaciones, para describir y determinar el acto de abuso o acoso moral en el ambiente de laboral.

En 1973, el médico Peter Paul Heinemann fue el encargado de emplear este concepto para describir la acción del comportamiento lascivo de un individuo o individuos (abusador/es) hacia otro/s (víctima/as). Se tiene conocimiento que las investigaciones de esa época son actualmente las bases sobre las que se fundamenta el bullying o acoso escolar.

En el marco organizacional, el fundamento del mobbing o acoso laboral fue empleado por primera vez en los años 80s por el alemán Heinz Leymann, el cual realizó diversos estudios sobre el entorno laboral y el desenvolvimiento de los trabajadores, detallándose en su libro titulado “*El contenido y el desarrollo del mobbing en el trabajo*”. Dicha investigación pudo demostrar que el mobbing de manera frecuente presentaba repercusiones laborales y emocionales en los trabajadores víctimas de este mal, entre los más resaltantes problemas como: el estrés postraumático, la ansiedad y alteraciones del periodo de sueño

Esta situación desgastante ocurre en las organizaciones a nivel mundial, se ha determinado que aproximadamente un 65% de trabajadores padecen o han padecido de algún tipo de acción nociva por parte de sus compañeros de trabajo, tales como: burlas, humillaciones y abusos, estas son solo algunas de la gran diversidad de comportamientos que pueden llegar a deteriorar no solo el rendimiento laboral ni el desarrollo profesional de los trabajadores, en casos extremos, puede dañar de manera irreparable su calidad de vida.

Confundido habitualmente con otros fenómenos que ocurren dentro del entorno laboral como el síndrome de “burn out” (quemado), el mobbing se caracteriza básicamente por el acoso frecuente que padece un individuo, este acoso lo aplica uno o varios integrantes de la organización y puede ser presentado de maneras diversas. El mobbing tiende a relacionarse

con el bullying escolar, sin embargo, no es necesario alcanzar la violencia física ya que está más orientado en el terror y la violencia psicológica, siendo una tarea muy complicada el medir y cuantificar el daño hacia la víctima en comparación de una que recibe violencia física.

Los casos de acoso moral que se presentan en el trabajo como refiere Rivera (2015) entre los trabajadores estatales tiene repercusión en las dinámicas de trabajo, los cuales padecen presiones de uno o varios individuos, acciones relacionadas con el abuso verbal de jefes, compañeros laborales o de individuos que se encuentran en un nivel inferior en jerarquía; expresiones que dañan el autoestima, discriminaciones, gritos, rotaciones sin justificación de sus puestos y denuncias por las pruebas efectuadas por los directivos de la entidad o superiores, labores complicadas y variables, se fundamentan como acoso laboral a los trabajadores estatales, que en frecuentes casos deben callar para preservar sus empleos.

Jorge (2011) refiere que para comprender el acoso moral laboral, hay que mirarlo como un problema tanto organizacional como personal y que por ser complejo genera consecuencias en el ámbito individual como grupal, tanto en las instituciones como en la sociedad.

Entre las técnicas de maltrato psicológico se destacan las relacionadas con las indirectas, la crítica del desempeño laboral, las amenazas, el acoso, las burlas colectivas, la exclusión y el continuo desprecio. El mobbing considerado como una importante fuente de estrés en el trabajo, puede llegar a afectar el rendimiento de los trabajadores debido a la distracción o reducción de motivación, por lo que la renuncia o despido del trabajador que lo padece es el desenlace más frecuente.

De acuerdo al Latino Barómetro 1995-2014, el grado de satisfacción en relación a la democracia del Perú está muy abajo del promedio de la región, siendo 31% (Perú) y (39%) aproximadamente el promedio en Latinoamérica. Asimismo, todavía se encuentran notorias desigualdades territoriales y sociales. Solo el 14% de la población en el Perú cree que la repartición de la riqueza en el país es justa, razón por la cual se obtiene un alto grado de insatisfacción con los modelos políticos y económicos actuales, así como conflictos sociales con niveles elevados, que repercuten en la gobernabilidad democrática. Presidencia del Consejo de Ministros (2016).

Es una realidad que en el Perú los gobiernos de turno no vienen gestionando de la mejor manera los recursos, la descentralización no ha tenido el desarrollo esperado, sumado a los ya

conocidos actos de corrupción de funcionarios públicos, ha generado incertidumbre y preocupación tanto en la ciudadanía como en los inversores potenciales, desviando y afectando por consecuencia el rumbo hacia la principal labor del estado que es lograr satisfacer las necesidades de la población.

La Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará es una entidad ubicada en la región de Amazonas, se encuentra bajo la rectoría del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, su finalidad es prestar servicios de protección social de forma complementaria a los servicios que brinda el Estado, dirigidos a niñas/os, mujeres, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad que sean vulnerables, solventado dichos servicios sociales a través de diferentes actividades comerciales como por ejemplo: administración de cementerio y alquiler de inmuebles.

Cuenta con una estructura organica compuesta por: Directorio, Administración, Area Comercial y Area de Protección Social, asimismo organos de apoyo como: Asesoría legal, y Planeamiento, entre otros, contando con un total de 85 trabajadores.

En ese marco, es necesario inferir como realidad problemática que en el Perú, el acoso laboral se incrementa ineludiblemente, ocasionando situaciones dañinas y en muchos casos irreparables, en los planes de vida y profesionales de las personas. Específicamente en entidades del sector público peruano, ya no resulta extraño tener conocimiento de acciones de hostigamiento o acoso en agravio de un funcionario o servidor, sin importar el régimen laboral, edad, cargo, sexo, profesión, entre otros. A pesar que el fenómeno mobbing incluye una gran cantidad de elementos que influyen negativamente en el desarrollo y salud del trabajador y por ende, en la productividad y eficiencia de la entidad, actualmente son pocas las organizaciones públicas y privadas que toman acciones para hacer frente a esta problemática.

Es conocido que las áreas laborales del sector público, se han caracterizado por ser altamente jerárquicas, los servidores o funcionarios ante decisiones políticas, constantemente se ven en la necesidad de adaptarse a nuevos estilos de dirección o simplemente ser desvinculados de la institución por conflictos de intereses, entre otras razones.

Aunque en el Perú no existe normatividad alguna referente al acoso moral laboral, si se cuenta con normas legales relacionadas a la salud y seguridad en el trabajo, dentro de las cuales

se incluyen aspectos referentes a la salud psicológica de los trabajadores, la cual transversaliza el tema del mobbing, entre estas normas se encuentran: La Constitución Política del Perú y la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento.

Según Casahuillca (2015) cita a Peña (2009) refieren que en el Perú, el 47% de colaboradores (aproximadamente) han padecido de violencia psicológica en el trabajo, precisa el funcionario del Ministerio de Trabajo, y que las denuncias por despido injustificado son muy comunes, siendo estas relacionadas con el hostigamiento laboral.

El problema de la Beneficencia Pública de Bongará, radica en el bajo desempeño de sus colaboradores, identificado por el ente rector (MIMP), lo que ha conllevado a la reducción de sus recursos propios (20 % anual) obtenidos mediante sus actividades comerciales, haciendo imposible que se brinden adecuados servicios sociales a la población vulnerable, atribuyéndose por error a la falta de competencias del personal sin tomar en consideración, por desconocimiento, que en gran medida se debe al fenómeno mobbing o acoso moral laboral ejercido por parte de sus superiores jerárquicos, lo cual pasa desapercibido o en muchos casos es percibido por los trabajadores como algo natural. Esto suele manifestarse a través de acciones negativas como la desconcentración, desidia del trabajo, inasistencia, ineficacia del trabajo, impuntualidad, incumplimiento de metas y objetivos, lo que conlleva entre otros a un clima laboral tenso, desmotivación e insatisfacción de los trabajadores, afectando tanto el desempeño laboral, funcionamiento de la misma institución y por ende la percepción de la ciudadanía.

En ese sentido, si tenemos en cuenta la política de modernización de la gestión pública que contempla el proceso de seleccionar y utilizar todos los medios hacia la creación de valor público en las actividades o servicios que realicen las entidades públicas, así como la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado cuyo fin es obtener mayores niveles de eficiencia en las entidades estatales, para lograr atender mejor a la ciudadanía, dándole prioridad y optimización al uso de recursos públicos, resulta fundamental garantizar todas las condiciones necesarias para que los servidores públicos alcancen un óptimo desempeño en el trabajo a fin de lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Se requiere realizar la investigación e identificación correspondiente a acciones que impliquen mobbing o acoso moral laboral concretos, teniendo en consideración que este fenómeno aparte de ser nocivo y denigrante dentro del ambiente laboral, atenta contra un derecho constitucional del Perú: referente a la dignidad y respeto de las personas, así como el rechazo ante de la violencia psíquica, física o moral.

El presente estudio busca determinar cuál es la relación del mobbing y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018, identificando acciones o situaciones que puedan conllevar a un posible acoso moral laboral, persiguiendo la obtención de información en aras de contribuir a la elaboración e implementación de medidas de prevención sobre este problema, asimismo a través de un marco que determina el actual estado situacional, se realizó el planteamiento respectivo, estableciendo los objetivos y la justificación correspondiente.

Para entender la realidad problemática referida se utilizaron como referencias, investigaciones previas nacionales tales como:

Cachay, Carolina (2015) con su estudio “Mobbing: Rendimiento Laboral en la Municipalidad distrital de Sauce 2015” y Casahuilca, Rosa (2015) con su investigación “Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca - 2015”, ambos con diseño descriptivo correlacional, concluyendo que existe una correlación significativa inversa entre el mobbing y el desempeño laboral, determinando que a mayor acoso moral laboral que reciba un individuo menor será su desempeño en su trabajo. De igual manera, Terrones Stephania (2017) con su investigación “Mobbing y la satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017” mediante un diseño descriptivo, concluyó la existencia de una correlación significativa inversa entre el mobbing y la satisfacción en el trabajo. Finalmente Trujillo, Liz. (2014) con su estudio “Mobbing: El Acoso Moral en la Relación Laboral” a través de una investigación de tipo cualitativa, demostró que la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Legislativo N° 728, no es eficaz para que se garantice los derechos de aquellos trabajadores víctimas de acoso en el trabajo, concluyendo entre otros que el acoso laboral no se trata de sentirse presionado, por el estrés del trabajo sino se trata de hostigar sistemáticamente mediante, ofensas y agravios que producen en la víctima un perjuicio en su accionar laboral, así como en su salud física y psicológica.

Asimismo, se utilizaron como referencia estudios internacionales previos tales como:

Álvaro, Cristhina (2017) con su estudio “El acoso laboral en la administración pública”, a través de un método de investigación de revisión bibliográfica, para concluir que el acoso en el trabajo es una manera de violencia que atenta contra los derechos fundamentales del individuo que lo padece y que es un problema que ocurre con mayor frecuencia en las entidades estatales que en las empresas privadas. Asimismo, Castro, Oman (2017) con su investigación “Acoso laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática”, revisando sistemáticamente publicaciones vigentes del periodo 2008 a 2017 respecto a las consecuencias del acoso moral en el trabajo en el sector de salud, (485 artículos), concluyó que el acoso moral laboral, tiene consecuencias negativas en los aspectos físicos y psicológicos de los individuos que lo padecen, afectando por ende su desempeño laboral.

Azurdia, Diana (2017) a través de su estudio “Mobbing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores”, empleó entre otras, técnicas de observación participativa y entrevistas a profundidad, para concluir que las consecuencias el acoso moral no se visualizan en el ámbito laboral, sino en el entorno personal, esto por la carencia de regulación y supervisión por parte del estado, resalta además el importante accionar de los directivos para indagar sobre las condiciones de los trabajadores. Julissa Morales (2014) con su estudio “Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral en los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico, 2014”, utilizó un diseño descriptivo correlacional, obteniendo datos mediante cuestionario, lo cual le permitió determinar la existencia de una correlación inversa, entre el mobbing y el desempeño laboral de los maestros afectados, y que un mal clima organizacional aumenta la posibilidad que se genere el acoso moral laboral. Finalmente, Orozco, E. (2014) realizó la investigación titulada “Efectos en el desempeño por Acoso Laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones”, bajo un enfoque cualitativo y utilizando entrevistas a profundidad a expertos y víctimas, llegó a la conclusión entre otros, que los efectos del acoso moral en el trabajo, puede influir de forma negativa en el desempeño del trabajador, conllevando entre otros a afectaciones emocionales y físicas, inseguridades y desmotivaciones en el centro laboral.

De acuerdo a la bibliografía consultada se puede definir que el mobbing o acoso moral laboral es aquella conducta de abuso (gesticulaciones, conductas, lenguaje verbal) que agrede repetitiva y sistemáticamente, la integridad fisiológica y psíquica de la víctima, lo que genera un riesgo en la empleabilidad del mismo, así como degradación del clima laboral, Hirigoyen (2014).

Es decir, que este mal se expresa a través de las malas intenciones de los acosadores, mediante sus conductas tóxicas hacia las víctimas, ocasionando en ellas daños psicológicos y físicos, que en algunos casos son irreversibles.

Para Leymann (1996), el mobbing implica conductas reiteradas y constantes en el tiempo, que atacan la dignidad del individuo, desde no valorar sus capacidades en el trabajo hasta el desbordamiento por asignación de tareas irrealizables.

Según Fernández (2010) es una situación de acoso psicológico, la cual se genera cuando un individuo o grupo de estos aplican violencia psicológica al extremo, de forma sistemática y recurrente por un periodo extenso sobre un individuo o grupo de estos en el lugar del trabajo, a fin de eliminar las redes comunicacionales de la víctima, dañar su reputación considerablemente, perturbar sus acciones laborales a fin de que este termine abandonando el trabajo.

Es decir, la acción de hostigamiento tiene que tener un fin específico, lo cual es desestabilizar el estado emocional del trabajador, en aras de perjudicar su capacidad en el trabajo y por ende desvincularse de él, ya sea mediante el despido o su salida de forma voluntaria.

Según Lembo y Abadi (2009) el mobbing es generado por diversos factores, entre otros: la relación y la educación del niño: los niños pueden adquirir comportamientos violentos desde un inicio en el ambiente familiar; factores culturales los cuales definen la tolerancia, las sociedades que sufren desigualdades económicas y niveles altos de pobreza, son más propensas a generar violencia; factores de personalidad, la carencia de afecto hacia los demás, no controlar los impulsos y no valorar el poder del autocontrol; abusos de determinadas sustancias, el exceso de sustancias adictivas y la violencia se relacionan con la incapacidad del autocontrol; factores biológicos, las disfunciones nerviosas pueden converger en conductas esquizofrénicas, así

como hormonas ya sea testosterona pueden provocar conductas violentas; enfermedades mentales como la esquizofrenia paranoide que puede conllevar a actos agresivos; de igual manera la violencia difundida por los medios de comunicación, sin duda genera más violencia y finalmente las malas compañías, que en algunos casos influyen en conductas de agresión.

Es decir, ante la necesidad de adaptación y supervivencia que tienen las personas en diversos aspectos de la vida, se generan y desarrollan conductas de violencia y agresión los cuales conllevan a la generación entre otros del fenómeno mobbing, enfocándonos laboralmente.

Por otro lado, según la Dirección del Trabajo del Ministerio de Salud de Chile (2007) en las empresas se presentan acciones de acoso de diversos tipos, tales como: mobbing descendente, el cual se presenta cuando el que genera el acoso, se encuentra laboralmente hablando, en un mayor nivel jerárquico al de la víctima; mobbing horizontal, el cual se presenta entre los trabajadores, los que tienen el mismo nivel de jerarquía, la agresión puede ser ocasionada por diversos motivos, entre otros: problemas personales, resentimiento, rencor, celos, buscando fastidiar las labores de su compañero laboral, a fin de dañar su figura profesional y por último el mobbing ascendente, que se presenta cuando el que acosa está en un puesto de menor jerarquía que la víctima, se da con menos frecuencia, específicamente cuando un trabajador obtiene como dependientes de él, a aquellos que antes fueron sus compañeros laborales de igual jerarquía. Asimismo, se da cuando ingresa un nuevo directivo, el cual no tiene conocimiento de gestiones previas de la empresa o cuando implementa modelos de gestión resistidos por sus colaboradores.

Ya sea desde una jefatura, entre colegas o con subordinados, el fenómeno mobbing intentará pasar desapercibido, es ahí donde juega un papel fundamental la labor de los directivos de la empresa, en invertir recursos para fomentar la identificación, prevención o eliminación de este problema.

Asimismo, según la Dirección del Trabajo del Ministerio de Salud de Chile (2007) las consecuencias del mobbing, son terribles para quien lo padece, concluyendo de manera habitual con la exclusión o abandono del trabajo por parte de la víctima. Asimismo, refieren las principales consecuencias a las que conlleva este fenómeno, tales como: costos médicos elevados y extendidos, especialmente en víctimas que sufren de problemas psicológicos, las

personas quedan con alteraciones, las empresas ya no son productivas, y las relaciones interpersonales quedan dañadas gravemente; afecta negativamente la autoestima de las víctimas, causando en ocasiones serios problemas en la capacidad laboral, seguridad y motivación de los trabajadores, para regresar a sus acciones laborales; perjuicios paralelos en el ambiente familiar de las víctimas, así como en la empresa, dañando el clima laboral y teniendo injerencia en el rendimiento de la organización; la angustia y el estrés, si es prolongado es inminente que se vuelva crónico y conlleve a la aprensión; la vergüenza de haber sufrido este mal, y no haber tenido respuesta alguna al respecto, esto genera que las víctimas vivan con ese terror de que se repita y terminan por desequilibrarse; estados de depresión crónicos que conllevan en algunos casos al suicidio y finalmente el alejamiento parcial o total del área del trabajo, genera reacciones de querer evitar recordar lo relacionado a su trauma, asimismo, se presenta la reducción de interés de acciones que realizaba habitualmente, se vuelve antisocial, y restringe las muestras afectivas, lo cual conlleva a fatales consecuencias en lo particular y en el ámbito de la familia.

Con respecto a las teorías sobre acoso moral la presente investigación abarca la “Teoría de poder en las organizaciones” propuesta por Robbins en el año 1999, refiere que el agrupamiento de personas es un proceso natural que desarrolla influencias de unos a otros, generándose en algunas ocasiones cierta dependencia en algunos, otorgando al mismo tiempo diversos tipos de poder según sus características, tales como: coercitivo, legítimo experto, de recompensa y de referencia, siendo el poder coercitivo el relacionado con el acoso moral y como este tiene influencia en el desempeño laboral, ya que desarrolla un escenario de violencia basada en el miedo y desvaloración de los individuos dentro de la organización, este tipo de poder suele representarse con intimidaciones, humillaciones, amenazas de herir o hacer daño, resultando muy complicado de controlar para las personas dependientes, tal como lo manifiesta Robbins (1999) la intimidación se da a través de ejercer sanciones como la de imponer castigos, restringir movimientos o controlar mediante la fuerza las necesidades de seguridad o psicológicas. Es muy frecuente que estos escenarios se presenten en organizaciones donde existan estructuras organizacionales jerárquicas, manifestándose la relación de poder mediante el poder legítimo, es decir se puede impartir violencia acosando moralmente, aprovechando su posición dentro de la empresa, repercutiendo entre otros en el desempeño laboral de las víctimas.

En el marco de lo expuesto anteriormente, para el presente trabajo se investigaron las siguientes dimensiones relacionadas con el mobbing o acoso moral laboral: Dimensión 1, la afectación a la dignidad de la persona: Kant, refiere que los seres humanos merecen un trato digno y especial que genere la posibilidad de desarrollarse como personas, afirma el precitado autor, que el hombre es un fin en sí mismo, y no un medio para ser usado por otros individuos, lo que lo convertiría en un objeto; Dimensión 2, la desvaloración de capacidades del personal de trabajo: implica conductas orientadas a reducir o ignorar el desempeño del trabajador, abarcan demandas de trabajos donde el trabajador no ha desarrollado competencias o que requieren un perfil inferior al que posee la víctima, requiriéndole trabajos que van en contra de su moralidad o perfil, se manifiestan entre otros mediante el menosprecio profesional, modificación de trabajo o rotación y acusaciones por incumplimiento de tareas; y por último la Dimensión 3, desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables: abarca acciones que están orientadas a desestabilizar emocionalmente a la víctima, se representan cuando se encargan tareas o metas complejas por su desarrollo, no acorde con los plazos adecuados para su realización, generando altos niveles de estrés en la víctima.

Por otro lado, con relación a las teorías sobre desempeño laboral el presente estudio se enmarcará en la “Teoría de los Factores de Herzberg” la cual explica el comportamiento de las personas en el centro laboral, fundamentado en la existencia de 2 factores (Higiene y Motivación). Siendo que los factores de higiene se basan en la insatisfacción, si estos factores faltan o no son los adecuados generan insatisfacción, pero si están presentes satisfacen muy poco, ejemplo: relaciones con compañeros, sueldos, ambiente físico, seguridad laboral, entre otros, en el caso de los factores de motivación es distinto, estos factores se basan y ayudan a aumentar la satisfacción del trabajador, pero tienen poco efecto en la insatisfacción, por ejemplo: Logros, reconocimiento, independencia laboral, entre otros.

Con respecto al desempeño laboral, Chiavenato (2009), lo define como el comportamiento que se ha evaluado comparándolo con los objetivos de la organización establecidos, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados (p. 359).

Zerilli (1973), lo define como una calificación que se da sistemáticamente al valor que un individuo expresa por sus características particulares hacia la organización de la que forma parte, que es evaluado por un jefe o más, de forma periódica.

En el marco de lo expuesto anteriormente, para el presente trabajo se investigaron las siguientes dimensiones relacionadas con el desempeño laboral: Dimensión 1, orientación a resultados: según EAE Business School consiste en dirigir todas las acciones de una organización hacia la meta deseada, actuando de manera eficaz, veloz y con carácter de urgente frente a decisiones importantes y que resultan necesarias para satisfacer las demandas del cliente, mejorar los estándares propios, para ser más competitivos; Dimensión 2, motivación: según Chiavenato la motivación es lo que resulta cuando un individuo interactúa con su entorno, dependiendo de la situación que presente la persona en ese momento y de cómo reaccione ante esta, existirá una interacción entre ambos que generará motivación o no; Dimensión 3, de responsabilidad: según Madrigal (2009) responsabilidad es un elemento importante que hace que los esfuerzos de los individuos se plasmen en el cumplimiento del trabajo encomendado dentro de la organización, mediante acciones que direccionen la energía y el comportamiento de los colaboradores hacia el cumplimiento de objetivos; Dimensión 4, iniciativa: Stephen Covey, para quien esta cualidad es una de las características de las personas altamente efectivas, refiere que representa la capacidad de ejercer liderazgo en la propia vida, ya que ofrece la capacidad de tomar decisiones cómo reaccionar frente a los estímulos y orientar los esfuerzos en aspectos relevantes; y finalmente la Dimensión 5, relaciones interpersonales: de acuerdo a Bisquerra (2003) “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” son relaciones de carácter social reguladas por normas de la interacción de índole social, según Fernández (2003) “trabajar en un clima laboral adecuado es de suma importancia para los trabajadores, debido a que un ambiente sano tiene influencia de manera directa en su desempeño y en su bienestar emocional.”

Luego de la revisión del marco teórico y del planteamiento de la realidad problemática, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018?. Asimismo los problemas específicos que permitieron entender el problema general, fueron los siguientes: PE1: ¿Cómo se relaciona el mobbing y la orientación a resultados de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018?. PE2: ¿Cómo se relaciona el mobbing y la iniciativa de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018?. PE3: ¿Cómo se relaciona el mobbing y la responsabilidad de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018?. PE4: ¿Cómo se relaciona el mobbing y la motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018?. Finalmente el PE5: ¿Cómo se relaciona el mobbing y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018?

A continuación se presentan las justificaciones del estudio realizado: justificación metodológica, tomando en cuenta que la investigación se basa en una investigación causal, es decir concluyente, teniendo como prioridad la obtención de evidencia de la relación causa – efecto de las variables de estudio. Para esto se ha utilizado técnicas como la encuesta, lo cual permitirá acceder a información concreta que nos permita afirmar o contrariar la hipótesis respectiva; justificación práctica buscando coadyuvar a que las entidades identifiquen la relación del mobbing en el desempeño laboral, tomando conocimiento de las dimensiones correspondientes, a fin de prevenir acciones que afecten el cumplimiento de objetivos, permitiendo la mejora en su rendimiento, para el beneficio de ambas partes y finalmente la justificación teórica refiriendo que el propósito del presente estudio es coadyuvar al conocimiento que existe sobre el uso de las variables de investigación, e instrumentos metodológicos validados, cuyos resultados podrán sistematizarse y ser incluidos en futuros estudios de investigación relacionados.

Luego de analizar los resultados mediante los instrumentos correspondientes, se pudo determinar como hipótesis general que el mobbing tiene relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Bongará, 2018. De igual forma en el marco de la precitada hipótesis general se establecieron las siguientes hipótesis específicas: HE1: El mobbing tiene relación con la orientación a resultados de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. HE2: El mobbing tiene relación con la iniciativa de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2019. HE3: El mobbing tiene relación con la responsabilidad de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. HE4: El mobbing tiene relación con la motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. Finalmente la HE5: El mobbing tiene relación con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018.

Asimismo, el presente estudio tiene como objetivo general, determinar el nivel de relación del mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. De igual manera se planteó los siguientes objetivos específicos: OE1: Determinar la relación del mobbing y la orientación a resultados de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. OE2: Determinar la relación del mobbing y la iniciativa de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública

de Bongará, 2018. OE3: Determinar la relación del mobbing y la responsabilidad de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. OE4: Determinar la relación del mobbing y la motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018. Finalmente el OE5: Determinar la relación del mobbing y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de estudio

El presente estudio abarca un enfoque cuantitativo ya que se realizó el recojo de datos correspondiente, a fin de demostrar la hipótesis, basándose en medir números y evaluar la información estadística respectiva, a fin de determinar patrones de comportamiento y demostrar teorías, buscando el crecimiento de la información.

Asimismo, se basa en el tipo de investigación básica sustantiva, con un diseño correlacional, no experimental, ya que pretende obtener información relevante respecto a la relación que existe entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad estudiada, describiendo previamente ambas variables.

Hernández, R (2010) refiere que este tipo de diseño de investigación busca saber la relación que se presente entre dos o más variables, categorías o conceptos, en un determinado contexto.

2.2 Población

Tamayo (2012) refiere que población es el total de un fenómeno de investigación, abarca todos los elementos a analizar que lo conforman y que se debe cuantificar para un estudio determinado, integrando un conjunto n de entidades que presentan una característica específica.

La población censal de estudio estuvo compuesta por todos los/as de los trabajadores/as de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, es decir 85 trabajadores/as, con edades

entre 20 y 60 años, nombrados en el marco del Decreto Legislativo N° 276 y contratados bajo el Decreto Legislativo N° 1057 (CAS).

Cabe señalar, que la población es de tipo censal, es decir todos los participantes son población y muestra a la vez.

2.3 Técnicas e instrumentos, confiabilidad y validación

La técnica empleada para el recojo de información fue la encuesta y utilizando como instrumento 2 cuestionarios, se pudo recolectar la información proporcionada por los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, que participaron en el estudio.

Para Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta ayuda a encontrar respuestas a problemáticas en términos de descripción como de relación de variables, luego de recoger sistemáticamente la información, y de acuerdo a un diseño determinado con anterioridad, que garantice el rigor de la data obtenida.

Para el recojo de información se utilizaron 2 cuestionarios, uno sobre mobbing o acoso moral laboral conformado por 20 items y el otro respecto al desempeño laboral conformado por 19 items, ambos cuestionarios con alternativas de respuesta basadas en la escala de medición de Likert, teniendo como tipo de administración la forma individual o colectivo, y otorgando como tiempo de administración, el necesario para que el/la servidor/a público/a pueda responder ambos.

Con respecto a la validación de los 2 instrumentos empleados en el presente estudio, cabe indicar, que fueron elaborados en el año 2017, por la Bach. Diana Carolina Armas Silva, siendo revisados, aprobados y validados entre otros por William Reyes Alva, Docente de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, y la Especialista del Ministerio de Educación, Mag. María Isabel Contreras Molina, los cuales se anexan al presente.

Sobre la confiabilidad de los instrumentos referidos, utilizando el análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultados 0.941 para estadísticos sobre acoso moral o mobbing y un 0.917 para estadísticos sobre desempeño laboral, para ambos casos se pudo determinar que ambos instrumentos de medición son consistentes.

2.4 Método de análisis de información

Los métodos para analizar los datos del presente estudio, se realizaron bajo un análisis descriptivo, asignando valores numéricos a cada respuesta y utilizando el software SPSS para el procesamiento de la información, del cual se pudo extraer tablas de frecuencia y gráficos que coadyuvaron a la adecuada comprensión de la información. De igual forma para la contrastación de las hipótesis formuladas e identificar el nivel de correlación entre las variables del presente estudio, se empleó la prueba estadística Rho de Spearman.

2.5 Aspectos éticos

Se ha tomado en cuenta principalmente la confidencialidad de los individuos que participaron en la presente investigación, asimismo mencionar que se contó con la autorización de la Dirección de Beneficencias Públicas del MIMP, a fin de poder recoger la información necesaria, la misma que se adjunta al presente estudio. Asimismo los/las trabajadores/as que colaboraron con la investigación, tuvieron conocimiento sobre el proceso del mismo, haciéndoles hincapié en que los resultados no buscan dañar la imagen de la institución, coadyuvando en tal sentido, de forma voluntaria y resaltando la importancia de que la información brindada se mantenga en privacidad por lo sensible de la información.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles del Mobbing

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	45,9
Medio	22	25,9
Alto	24	28,2
Total	85	100,0

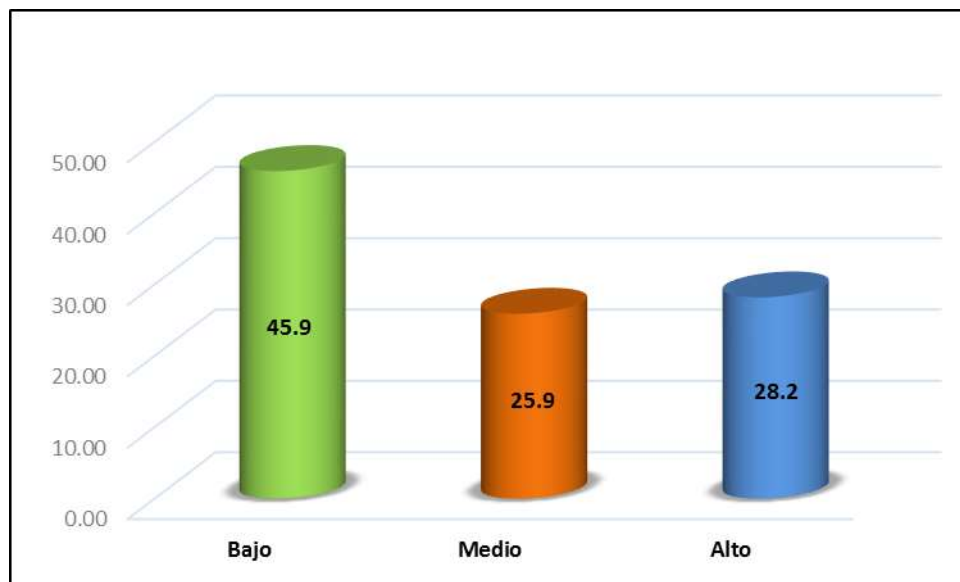


Figura 1. Niveles del Mobbing

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1. Se evidencia que el 28.2% de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, presentó un nivel alto con respecto al Mobbing, asimismo el 25.9% presentó un nivel medio y finalmente el 45.9% de trabajadores presentó un nivel bajo.

Tabla 2

Resultados descriptivos del mobbing por dimensiones

Nivel	Mobbing	D1: Afectación a la dignidad	D2: Desvalorización capacidades	D3: de Desbordamiento de Asignación de tareas
Bajo	45.9 %	33.13%	33.69%	33.18%
Medio	25.9 %	33.66%	33.25%	33.09%
Alto	28.2 %	33.03%	34.24%	32.73%

Según la precitada tabla, se observa que los trabajadores de la Beneficencia estudiada, presentan Mobbing de nivel bajo, medio y alto en su respectiva área de trabajo, determinándose los siguientes resultados:

- El 45.9% de los trabajadores de la precitada entidad presentan mobbing de nivel bajo siendo la D1 la menos afectada; el 25.9% presentan mobbing de nivel medio siendo la D1 y D2 las que más contribuyen a la existencia de mobbing en ese nivel y un 28.2% de los trabajadores presentan mobbing de nivel alto siendo la D2 la que más contribuye a la existencia de mobbing en ese nivel.

Tabla 3

Niveles del desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	34,1
Regular	25	29,4
Optimo	31	36,5
Total	85	100,0

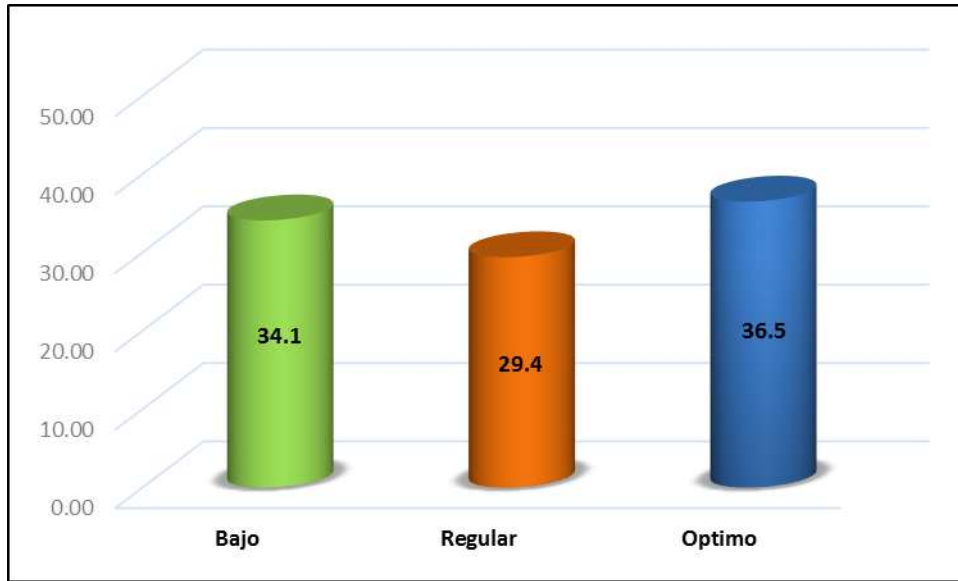


Figura 2. Niveles del desempeño laboral

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 2. Se evidencia que el 34.1% de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, presentó un nivel bajo con respecto al desempeño laboral, asimismo el 29.4% presentó un nivel regular y finalmente el 36.5% presentó un nivel óptimo de desempeño laboral.

Tabla 4

Resultados descriptivos del desempeño laboral por dimensiones

Nivel	Desempeño Laboral	D1: Orientación a resultados	D2: Responsabilidad	D3: Motivación	D4: Iniciativa	D5: Relaciones interpersonales
Bajo	34.1 %	19.53%	20.18%	19.90%	20.02%	20.38%
Regular	29.4 %	20.68%	19.01%	19.81%	20.15%	20.35%
Óptimo	36.5 %	20.02%	20.38%	20.20%	18.96%	20.44%

Según la precitada tabla, se observa que los trabajadores de la Beneficencia materia de estudio, presentan desempeño laboral de nivel bajo, regular y óptimo en su respectiva área de trabajo, determinándose los siguientes resultados:

- El 34.1% de los trabajadores de la referida entidad tienen un desempeño laboral de nivel bajo, siendo la D1 y D3 (Orientación a resultados y motivación) las más afectadas; el 29.4% tienen un desempeño laboral de nivel regular, siendo la D2 y D3 (Responsabilidad

y Motivación) las más afectadas y un 36.5% de los trabajadores tienen un desempeño laboral de nivel alto siendo la D5 (Relaciones interpersonales) la menos afectada.

Tabla 5

Niveles de la dimensión Orientación a resultados

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	35,3
Regular	31	36,5
Optimo	24	28,2
Total	85	100,0

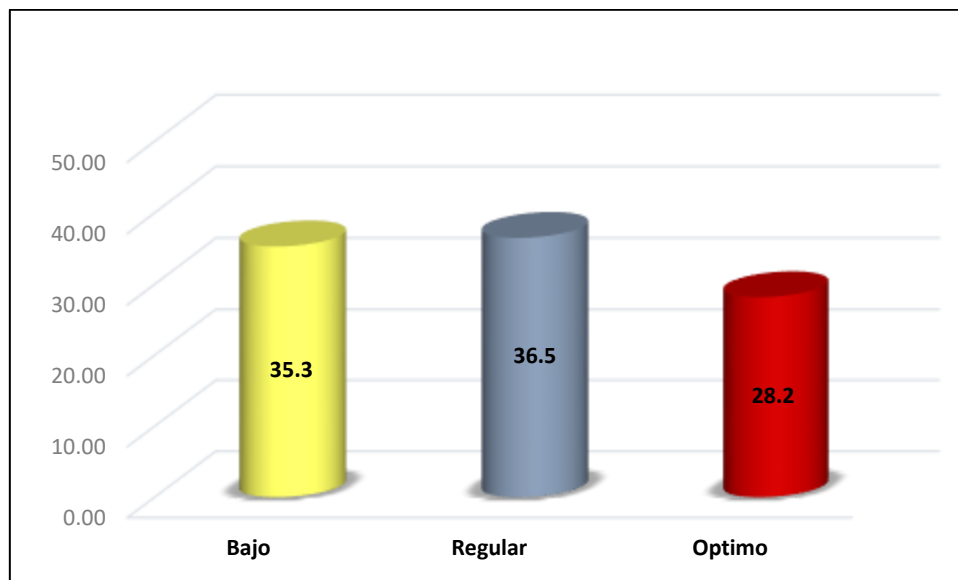


Figura 3. Niveles de la D1 Orientación a resultados

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 3. Se evidencia que el 35.3% de los trabajadores de la Beneficencia Pública de Bongará, presentó un nivel bajo con respecto a la D1 Orientación a Resultados, asimismo el 36.5% presentó un nivel regular y finalmente el 28.2% de trabajadores presentó un nivel óptimo.

Tabla 6

Niveles de la dimensión Iniciativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	34,1
Regular	26	30,6
Optimo	30	35,3
Total	85	100,0

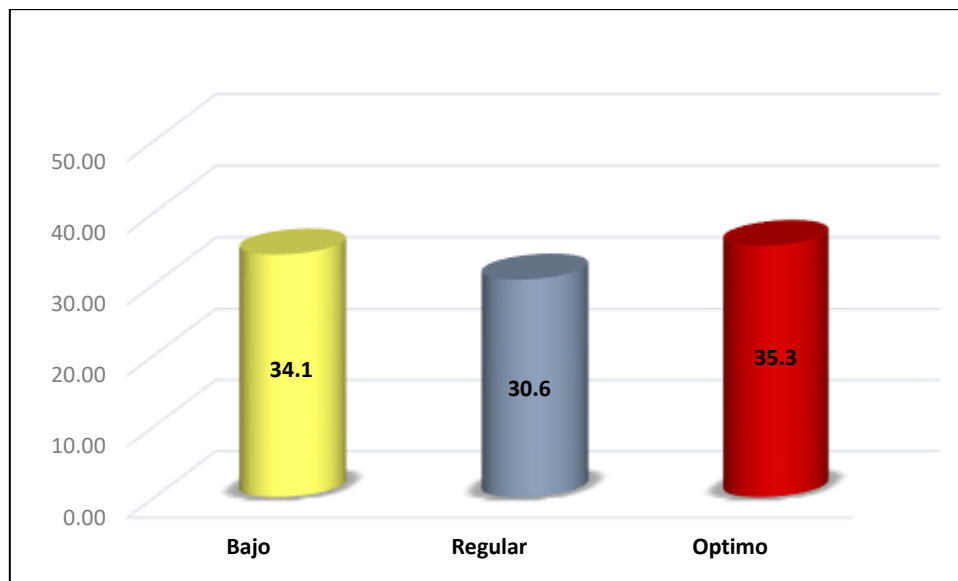


Figura 4. Niveles de la D2 Iniciativa

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4. Se evidencia que el 34.1% de los trabajadores de la Beneficencia Pública de Bongará, presentó un nivel bajo con respecto a la D2 Iniciativa, asimismo el 30.6% presentó un nivel regular y finalmente el 35.3% de trabajadores presentó un nivel óptimo.

Tabla 7

Niveles de la dimensión Responsabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	35,3
Regular	27	31,8
Optimo	28	32,9
Total	85	100,0

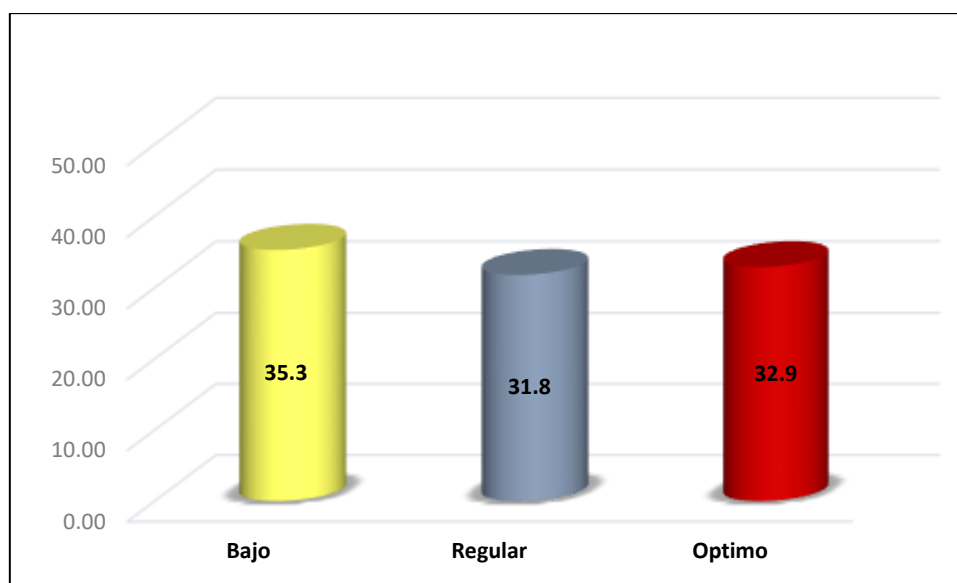


Figura 5. Niveles de la D3 Responsabilidad

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5. Se evidencia que el 35.3% de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, presentó un nivel bajo con respecto a la D3 Responsabilidad, asimismo el 31.8% presentó un nivel regular y finalmente el 32.9% de trabajadores presentó un nivel óptimo.

Tabla 8

Niveles de la dimensión Motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	35,3
Regular	30	35,3
Optimo	25	29,4
Total	85	100,0

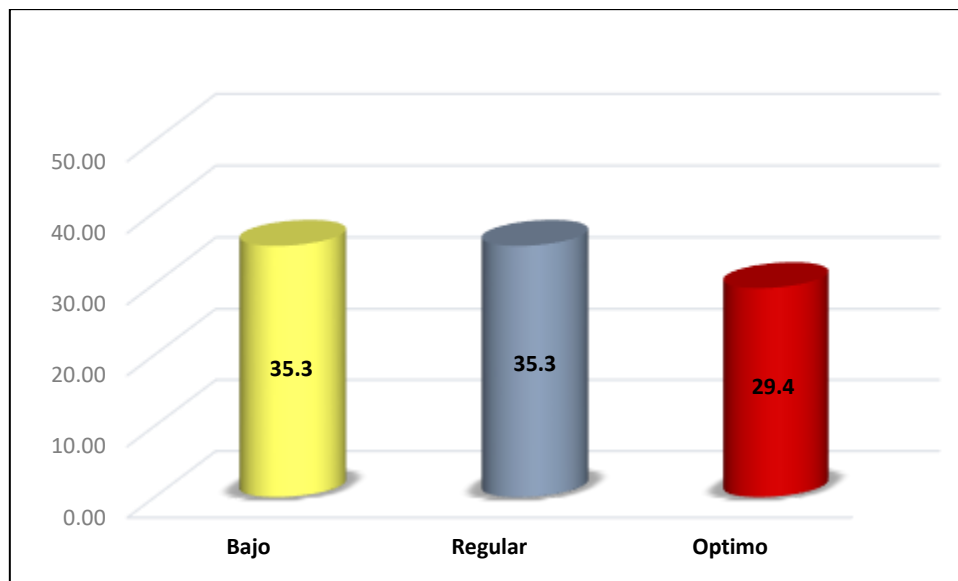


Figura 6. Niveles de la D4 Motivación

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 6. Se evidencia que el 35.3% de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, presentó un nivel bajo con respecto a la D4 Motivación, asimismo el 35.3% presentó un nivel regular y finalmente el 29.4% de trabajadores presentó un nivel óptimo.

Tabla 9

Niveles de la dimensión Relaciones interpersonales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	29,4
Regular	28	32,9
Optimo	32	37,6
Total	85	100,0

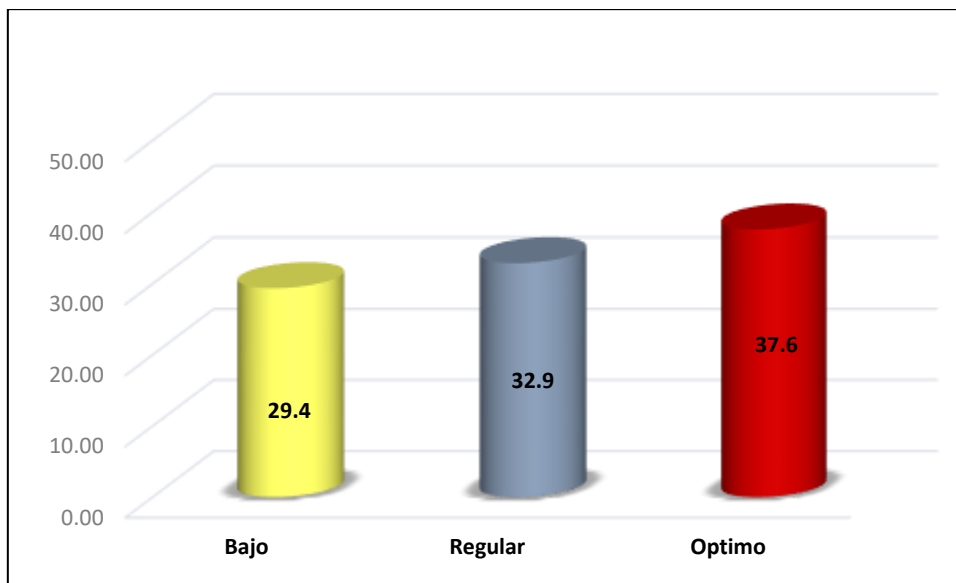


Figura 7. Niveles de la D5 Relaciones Interpersonales

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 7. Se evidencia que el 29.4% de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, presentó un nivel bajo con respecto a la D5 Relaciones Interpersonales, asimismo el 32.9% presentó un nivel regular y finalmente el 37.6% de trabajadores presentó un nivel optimo

3.2 Pruebas de Hipótesis

Hipótesis General:

Ho: El Mobbing no tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

H1: El Mobbing tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

Tabla 10

Correlación entre el Mobbing y el Desempeño Laboral

			Mobbing	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Mobbing	Coeficiente de correlación	1,000	-,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Interpretación:

De la precitada tabla, apreciamos el grado de correlación entre variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = -0.801$ lo cual nos indica que existe muy alta correlación entre las variables de estudio y a su vez se determinó un p-valor de 0.000 lo cual rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, estadísticamente se puede afirmar que el mobbing y el desempeño laboral presentan una relación significativa inversa, por lo que se infiere que a mayor mobbing, el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad estudiada, disminuirá.

Hipótesis específica 1

Ho: El Mobbing no tiene relación con la Orientación a Resultados de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

H1: El Mobbing tiene relación con la Orientación a Resultados de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

Tabla 11

Correlación entre el Mobbing y Dimensión 1 Orientación a resultados

			Mobbing	Orientación a resultados
Rho de	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	-,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
Spearman	Orientación a resultados	Coefficiente de correlación	-,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

***. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Interpretación:

De la tabla 11, apreciamos el grado de correlación entre variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = -0.661$ lo cual nos indica que existe alta correlación entre las variables de estudio y a su vez se determinó un p-valor de 0.000 lo cual rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, estadísticamente se puede afirmar que el mobbing y la dimensión orientación a resultados presentan una relación significativa inversa, por lo que se infiere que a mayor mobbing, la orientación a resultados de los trabajadores de la entidad estudiada, disminuirá.

Hipótesis específica 2

Ho: El Mobbing no tiene relación con la Iniciativa de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

H1: El Mobbing tiene relación con la Iniciativa de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

Tabla 12

Correlación entre el Mobbing y Dimensión 2 Iniciativa

			Mobbing	Iniciativa
		Coefficiente de correlación	1,000	-,688**
	Mobbing	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	85	85
Spearman		Coefficiente de correlación	-,688**	1,000
	Iniciativa	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De la tabla 10, apreciamos el grado de correlación entre variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = -0.688$, lo cual nos indica que existe alta correlación entre las variables de estudio y a su vez se determinó un p-valor de 0.000 lo cual rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, estadísticamente se puede afirmar que el mobbing y la dimensión iniciativa presentan una relación significativa inversa, por lo que se infiere que a mayor mobbing, la iniciativa de los trabajadores de la entidad estudiada, disminuirá.

Hipótesis específica 3

Ho: El Mobbing no tiene relación con la Responsabilidad de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

H1: El Mobbing tiene relación con la Responsabilidad de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

Tabla 13

Correlación entre el Mobbing y Dimensión 3 Responsabilidad

			Mobbing	Responsabilidad
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	-,651**
	Mobbing	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
Responsabilidad		Coefficiente de correlación	-,651**	.
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De la tabla 13, apreciamos el grado de correlación entre variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = -0.651$ lo cual nos indica que existe alta correlación entre las variables de estudio y a su vez se determinó un p-valor de 0.000 lo cual rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, estadísticamente se puede afirmar que el mobbing y la dimensión responsabilidad presentan una relación significativa inversa, por lo que se infiere que a mayor mobbing, la responsabilidad de los trabajadores de la entidad estudiada, disminuirá.

Hipótesis específica 4

Ho: El Mobbing no tiene relación con la Motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

H1: El Mobbing tiene relación con la Motivación de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

Tabla 14

Correlación entre el Mobbing y Dimensión 4 Motivación

			Mobbing	Motivación
		Coefficiente de correlación	1,000	-,622**
	Mobbing	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de		N	85	85
Spearman		Coefficiente de correlación	-,622**	1,000
	Motivación	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De la tabla 14, apreciamos el grado de correlación entre variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = -0.622$ lo cual nos indica que existe alta correlación entre las variables de estudio y a su vez se determinó un p-valor de 0.000 lo cual rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, estadísticamente se puede afirmar que el mobbing y la dimensión motivación presentan una relación significativa inversa, por lo que se infiere que a mayor mobbing, la motivación de los trabajadores de la entidad estudiada, disminuirá.

Hipótesis específica 5

Ho: El Mobbing no tiene relación con las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

H1: El Mobbing tiene relación con las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará 2018.

Tabla 15

Correlación entre el Mobbing y Dimensión 5 Relaciones Interpersonales

			Mobbing	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Mobbing	Coefficiente de correlación	1,000	-,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Relaciones Interpersonales	N	85	85
		Coefficiente de correlación	-,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De la tabla 15, apreciamos el grado de correlación entre variables determinadas por el Rho de Spearman $\rho = -0.687$ lo cual nos indica que existe alta correlación entre las variables de estudio y a su vez se determinó un p-valor de 0.000 lo cual rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, estadísticamente se puede afirmar que el mobbing y la dimensión relaciones interpersonales presentan una relación significativa inversa, por lo que se infiere que a mayor mobbing, las relaciones interpersonales de los trabajadores de la entidad estudiada, disminuirá.

IV. Discusión

Luego de evidenciar la correlación de las variables correspondientes y analizar los resultados obtenidos en el presente estudio, se procede a continuación con realizar las discusiones del caso a fin de coadyuvar en fortalecer el presente estudio.

Sobre la hipótesis general planteada, el mobbing tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Beneficencia Pública de Bongará, 2018, se demostró a través del Rho de Spearman $=-.801$, con un $p= 0.000$, la existencia de una alta relación inversa entre el mobbing y el desempeño laboral, con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula.

En el marco de los resultados se pudo identificar un nivel significativo hacia el alcance estadístico del mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad estudiada, guardando similitud con el estudio de Cachay, Carolina (2015) con su estudio “Mobbing: Rendimiento Laboral en la Municipalidad distrital de Sauce 2015” y Casahuilca, Rosa (2015) con su investigación “Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores el Centro de Salud Chilca- 2015”, ambos con diseño descriptivo correlacional, los cuales concluyeron la existencia de una correlación significativa inversa entre el mobbing y el desempeño laboral, determinándose que a mayor acoso que reciba el trabajador menor será su desempeño laboral en su puesto de trabajo.

V. Conclusiones

Primera: Considerando la hipótesis general de la presente investigación, se determinó que existe una relación significativa inversa entre las variables mobbing y desempeño laboral, lo cual fue corroborado mediante la prueba $Rho = -0.801$, demostrándose una correlación muy alta con un nivel de significancia del 1%. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula, llegándose a afirmar estadísticamente que el mobbing tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, 2018.

Segunda: Se determinó que existe una relación significativa inversa entre las variables mobbing y la orientación a resultados, lo cual fue corroborado mediante la prueba $Rho = -0.661$, demostrándose una correlación alta con un nivel de significancia del 1%. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula, llegándose a afirmar estadísticamente que el mobbing tiene relación con la orientación a resultados de los trabajadores de la entidad referida.

Tercera: Se determinó que existe una relación significativa inversa entre las variables mobbing y la iniciativa, lo cual fue corroborado con la prueba $Rho = -0.688$, demostrándose una correlación alta con un nivel de significancia del 1%. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula, llegándose a afirmar estadísticamente que el mobbing tiene relación con la iniciativa de los trabajadores de la entidad materia de estudio.

Cuarta: Se determinó que existe una relación significativa inversa entre las variables mobbing y la responsabilidad, lo cual fue corroborado mediante la prueba $Rho = -0.651$, demostrándose una correlación alta con un nivel de significancia del 1%. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula, llegándose a afirmar estadísticamente que el mobbing tiene relación con la responsabilidad de los trabajadores de la referida entidad.

Quinta: Se determinó que existe una relación significativa inversa entre las variables mobbing y la motivación, lo cual fue corroborado con la prueba $Rho = -0.622$,

demostrándose una correlación alta con un nivel de significancia del 1%. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula, llegándose a afirmar estadísticamente que el mobbing tiene relación con la motivación de los trabajadores de la referida entidad estudiada.

Sexta: Finalmente, se determinó que existe una relación significativa inversa entre las variables mobbing y las relaciones interpersonales, lo cual fue corroborado mediante la prueba estadística $Rho = -0.687$, demostrándose una correlación alta con un nivel de significancia del 1%. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula, llegándose a afirmar estadísticamente que el mobbing tiene relación con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la entidad materia del presente estudio.

VI. Recomendaciones

- Primera: Que, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en su rol de rector de las Sociedades de Beneficencia Públicas promueva acciones de identificación prevención y erradicación del mobbing a fin de velar por la salud física, psicológica y el desempeño laboral de los trabajadores de las precitadas entidades, para coadyuvar al bienestar de la población vulnerable (capacitaciones, otros).
- Segunda: Que, los directivos de la precitada entidad diseñen e implementen nuevas acciones para que sus trabajadores se desempeñen bajo un enfoque de gestión por resultados en aras de generar, ampliar y mejorar recursos para una adecuada la atención a la población vulnerable.
- Tercera: Que, los directivos de la entidad estudiada formulen estrategias para que sus trabajadores tengan en consideración que la responsabilidad en su trabajo influye directamente con el valor público que se debe brindar en los servicios dirigidos a la población más necesitada.
- Cuarta: Que, los directivos de la entidad estudiada, brinden a sus trabajadores autonomía en sus labores con el objetivo de promover su iniciativa en procesos, proyectos y diversas actividades que realice la institución.
- Quinta: Que, los directivos de la entidad estudiada, establezcan políticas de línea de carrera y/o incentivos, con la finalidad de que sus trabajadores perciban motivación en su desempeño laboral.
- Sexta: Que, los directivos de la entidad estudiada, promuevan espacios de confraternidad a fin de fortalecer el trabajo en equipo y los contactos interpersonales entre los trabajadores de la institución.

Referencias

- Álvaro, C. (2017). *El acoso laboral en la Administración Pública*. Universidad de Valladolid, Facultad de Ciencias Sociales Jurídicas y de la Comunicación. España.
- Armas, D. (2017). *Acoso laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017*. (Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga)
- Azurdia, D. (2017). *Mobbing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores*. (Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas – Guatemala.)
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Barcelona Edición A. Rubeira.
- Bisquerra, R. (1987). *Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa*. Barcelona, Editorial PPU.
- Blancas, C. (2007). *El acoso moral en la relación de trabajo*. Lima: Colección Derecho PUCP, Palestra.
- Cachay, Carolina (2015). *Mobbing: Rendimiento Laboral en la Municipalidad distrital de Saucé 2015*". Perú (Universidad Cesar Vallejo)
- Castro, O. (2017). *Acoso laboral en los trabajadores del sector de salud*. Argentina (Universidad del Rosario)
- Casahuillca, R. (2016). *Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Chilca- 2015*. (Universidad Nacional del Centro del Perú- Huancayo)
- Chappell, D. y Di Martino, V. (2000). *Violence at Work*. Geneva, Switzerland: International Labour Office.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (Tercer ed.). México D.F.: McGraw Hill.

Davis y Newstrom, (1991:203). *Comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. McGraw – Hill, México.

Constitución Política del Perú de 1993.

Decreto Supremo N°123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Decreto Legislativo N° 1098 – Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – 2012.

Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral (LPCL).

Dirección del Trabajo del Ministerio de Salud de Chile (2007), Cartilla Informativa, “*Acoso Laboral o Mobbing*”.

Fernández, R. (2010). *La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid. : Limusa.

Fornés, J. (2002) *Mobbing: La violencia psicológica como fuente de estrés laboral*. Barcelona: Ediciones Paidós

Fornés, J. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo, mobbing. Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud*. Madrid. : Limusa.

González de Rivera y Revuelta, J. L. (2007). *Estrés por mobbing*. Buenos Aires. Dorión

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a. edición). Perú: El Comercio S.A.

Herzberg, F (1959). *Teoría de los Factores de Herzberg*. Leontiev. México.

- Hirigoyen, M. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*”.
- Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2014), *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*.
- Jiménez, Z. (2014). *El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas*. Trillas. México
- Landy, F y Conte, J (2005), *Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México, D.F. Mc Graw-Hill.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo – 2016 – Perú.
- Leymann, H. (1996). *El contenido y el desarrollo del mobbing en el trabajo*. Alfaguara. Madrid
- Lembo, N. (2009). *Acoso Laboral – Mobbing*. (2ª ed.). México, D.F.: Prentice Hall.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. Azul. México
- Morales, J. (2014). *Acoso Psicológico Laboral (Mobbing) y su Impacto en el Desempeño Laboral en los Maestros de los Municipios de Juana Díaz y Ponce, Puerto Rico, 2014*.
- Orozco, E. (2014). *Efectos en el desempeño por Acoso Laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones*.
- Piñuel, I. (2015). *La evaluación del Mobbing*. Paidea. Buenos Aires
- Presidencia del Consejo de Ministros (2016). *Informe Latino barómetro 1995-2014*.

- Rodríguez, M. Dominguez, A. & Osona, J. (2010). *Mobbing – volviendo a vivir*. México: Limusa
- Rodríguez, M. y Bonilla, R (2007). *Motivación en el mundo del trabajo*. edit. Mc Graw Hill. Mexico
- Rodríguez, N. (2016). *Mobbing y su efecto en el Desarrollo Profesional*. Lima: Ediciones y Representaciones B.Honorio J
- Rojo, J & Cervera, A (2005). *Mobbing o acoso laboral*. Barcelona grupo Editorial CEAC.
- Robbins. S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Décimo tercera edición. Edit. Pearson, México.
- Tamayo y Tamayo, (2008). *El proceso de la investigación científica*. Cuarta Edición. Argentina
- Terrones, S. (2017). *Mobbing y satisfacción laboral en los teleoperadores de un call center del distrito del Cercado de Lima 2017*. (Universidad de Cesar Vallejo) Facultad de Humanidades, Lima.
- Trujillo, Liz. (2014). *Mobbing: El Acoso Moral en la Relación Laboral*. edit. Mc Graw Hill. Mexico
- Zerilli, A. (1973). *Valoración de personal*. Deusto. Bilbao.

Anexos
Anexo 1 – Matriz de Consistencia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Mobbing	Conductas reiteradas y persistentes en el tiempo que atentan contra la dignidad de la persona desde desvaloración de las capacidades del trabajador, desbordamiento por asignación de tareas irrealizable. (Leymann 1996:26)	Afectación de dignidad	Conductas ilícitas o no éticas	Ordinal
			Errores profesionales.	
			Desmoralizar	
			Privación de información	
			Acceso a ascenso	
			Control excesivo	
			Bromas sobre su persona	
			Amenaza físicamente.	
			Agresión físicamente	
		Desvaloración de las capacidades	Menosprecio profesionalmente	
			Desvaloración del trabajo	
			Distorsión de sus opiniones	
			Acusan de incumplimientos	
		Desbordamiento por asignación de tareas o trabajos irrealizables	Asignación de trabajo por debajo de su capacidad	
Asignación de tareas o trabajos absurdos				
Cantidad de trabajo				
Trabajos nocivos para la salud				
Desempeño Laboral	Comportamiento que es evaluado comparándolo con los objetivos de la organización establecidos, es un indicador del avance estratégico respecto a objetivos deseados Chiavenato (2009)	Orientación a resultados	Termina el trabajo oportunamente	Ordinal
			Trabajo bajo presión	
			Utilizar herramientas de trabajo	
			Vencer obstáculos	
		Iniciativa	Brinda más tiempo de lo requerido.	
			Entusiasmo y atención en reuniones de trabajo	
			Confianza en equipo de trabajo	
		Responsabilidad	Valores institucionales	
			Puntualidad en entrega de trabajos	
			Trabajos sin errores	
			Cumple con lo que promete realizar	
		Motivación	Superar académicamente	
			Mejorar sus competencias	
			Asistencia continua	
			Agrado por trabajar	
		Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con los usuarios	
			Brinda adecuado servicio	
Evita el conflicto del equipo				

Anexo 2 - Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Sr. Trabajador/a.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer su respuesta sobre el desempeño laboral y el acoso moral laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, las respuestas de este cuestionario servirán únicamente con fines académicos serán totalmente confidenciales. Agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Código del Encuestado: _____

Fecha: _____

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Edad: _____ años
- 1.2. Sexo: Mujer () Varón ()
- 1.3. Tiempo de servicio: _____ años
- 1.4. Profesión: _____
- 1.5. Cargo dentro de la Institución _____

II. DATOS ESPECÍFICOS

N	DECLARACIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
ORIENTACIÓN A RESULTADOS						
1	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
2	Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten					
4	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente					
RESPONSABILIDAD						
5	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
6	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
7	Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores, y en el tiempo requerido					
8	Cumple lo que se compromete a realizar					
MOTIVACION						
9	Se preocupa por superarse académicamente, con capacitaciones					
10	Falta a sus labores, solamente cuando es una emergencia					
11	Se preocupa por mejorar sus competencias, con especializaciones					
12	Muestra agrado por trabajar en la institución					

INICIATIVA						
13	Aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido					
14	Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo					
15	Confía en los demás miembros del equipo para lograr los objetivos de su área de trabajo					
16	Siempre está dispuesta a asumir los retos					
RELACIONES INTERPERSONALES						
17	Te muestras cortés con los usuarios					
18	Brindas el adecuado servicio					
19	Evitas el conflictos con tus compañeros de trabajo					

Muchas Gracias

Anexo 3 - Cuestionario sobre Mobbing o Acoso Moral Laboral

Sr. Trabajador/a.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer su respuesta sobre el desempeño laboral y el acoso moral Laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, las respuestas de este cuestionario servirán únicamente con fines académicos serán totalmente confidenciales. Agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Código del Encuestado: _____

Fecha: _____

ACOSO MORAL LABORAL		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIGNIDAD						
1	Le atribuyen conductas ilícitas o no éticas para perjudicarte.					
2	Intentan hacerle cometer errores profesionales					
3	Intentan persistentemente desmoralizarte					
4	Le privan de información necesaria para hacer su trabajo					
5	Le limitan malintencionadamente el acceso a ascensos o promociones					
6	Difunden rumores acerca de usted con el fin de perjudicarlo					
7	Le controlan excesivamente con el fin de encontrarle alguna falla					
8	Le hacen bromas inapropiadas y crueles					
DESVALORIZACIÓN DE CAPACIDADES						
9	Le menosprecian personal o profesionalmente					
10	Sin importar lo que haga desvalorizan su trabajo					
11	Modifican sus tareas o responsabilidades sin decirle nada					
12	Distorsionan malintencionadamente lo que dice en su trabajo					
13	Le acusan injustificadamente de incumplimientos y errores					
DESBORDAMIENTO DE ASIGNACION DE TAREAS						
14	Le asignan tareas o trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias.					
15	Le fuerzan a realizar trabajos que van contra sus principios o su ética.					
16	Le interrumpen continuamente impidiendo expresarse					
17	Le asignan tareas y trabajos absurdos					
18	Le abruma con una gran cantidad de trabajo					
19	Le asignan tareas que pone en peligro su salud					
20	Le impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo					

Muchas Gracias

Anexo 4 – Ficha de Validación de Cuestionario sobre Acoso Moral



ESCUELA DE POST GRADO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
William A. Reyes Alva	Docente de investigación UCV	Cuestionario sobre acoso moral	Diana Carolinas Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				80%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				80%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.				80%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90%

III. OPINION DE APLICACIÓN

EXCELENTE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

83%

Ayacucho, 13 de noviembre 2017	18093716	 Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Certificado Matrícula N° 02 - 3629 Certificación Profesional N° 811829	981895950
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Anexo 5 – Ficha de Validación de Cuestionario sobre Desempeño Laboral



ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS


Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
William A. Reyes Alva	Docente de investigación UCV	Cuestionario desempeño laboral	Diana Carolinas Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90%

III. OPINION DE APLICACIÓN
EXCELENTE

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN
86%

Ayacucho, 13 de noviembre 2017	18093716	 Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Certificado Matrícula N° 62 - 3629 Certificación Previa legal N° 811829	981295950
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Anexo 6 – Ficha de Validación de Cuestionario sobre Acoso Moral y Desempeño Laboral – Funcionario de la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres



**ESCUELA DE POST GRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Jean Steven Cabrera Andía	Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres, Jefe de RR.HH.	Cuestionario de acoso moral y desempeño laboral	Br. Diana Carolina Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				85%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				80%	

III. OPINION DE APLICACIÓN

Excelente

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

86.5%

Ayacucho, 02 noviembre 2017	43570442	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS CPC Jean Steven Cabrera Andía	966997086
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Anexo 7 – Ficha de Validación de Cuestionario sobre Acoso Moral y Desempeño Laboral – Especialista del MINEDU



**ESCUELA DE POST GRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
María Isabel Contreras Molina	Colegio de Alto Rendimiento - Ayacucho MINEOU - Especialista	Cuestionario de acoso moral y desempeño laboral	Br. Diana Carolina Armas Silva

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés					95%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico- científicos de la variable de interés.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				85%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					90%

III. OPINION DE APLICACIÓN **Excelente**

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN **80%**

Ayacucho, 15 nov. 2017	46415608	 Dr. María Isabel Contreras Molina Esp. Inglés y Lengua Española	966741216
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Anexo 8 – Constancia de Autorización para Efectuar la Investigación



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Dirección de
Beneficencias
Públicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

AUTORIZACIÓN

Por la presente, se autoriza al señor **Stanley Del Castillo Bertolotti**, con DNI N° 40935257, a efectuar las acciones necesarias que conlleven a la realización de su estudio de investigación denominado "**Mobbing y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, Amazonas - 2018**", para lo cual la Dirección de Beneficencias Públicas de la Dirección General de la Familia y la Comunidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, brindará las facilidades correspondientes.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Lima, 05 de diciembre de 2018


ELBA MARCELA ESPINOZA RÍOS
Directora II
Dirección de Beneficencias Públicas
MIMP



www.mimp.gob.pe

Camaná 616 Cercado - Lima
Lima 01, Perú
T: (511) 626-1600

Anexo 9 – Niveles de Correlación de Rho Spearman

Niveles	Interpretación
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Alta correlación
De 0.80 a 1.00	Muy alta correlación

Fuente: (Bisquerra, 1987, p. 189)

Anexo 10 - Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Mobbing y Desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, Amazonas -2018" de la estudiante DEL CASTILLO BERTOLOTTI, STANLEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de diciembre del 2019



Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI 20031516

Anexo 11 – Captura de Pantalla del Reporte del Software Turnitin

feedback studio | Tesis de maestría

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

"Mobbing y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia Pública de Bongará, Amazonas - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Dra. Del Castillo Betokaki, Susicy (ORCID: 0000-0001-7440-791X)

ASESORA:
Dra. Nagevire Miyashiro, Mercedes María (ORCID: 0000-0003-4672-8660)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

Resumen de coincidencias

22 %

Rank	Match Source	Percentage
1	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	5 %
3	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	1 %
5	es.scribd.com Fuente de internet	1 %
6	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.uandina.edu Fuente de internet	<1 %
9	www.monhuancayo.g... Fuente de internet	<1 %
10	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	<1 %

Anexo 12 – Autorización para la Publicación Electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DEL CASTILLO BERTOLOTTI STANLEY

D.N.I. : 40935259

Domicilio : JR. JOAN CRISTÓBAL Y CASTILLO #2898 - Cercado-Lima

Teléfono : Fijo : Móvil : 969598949

E-mail : Sdelcastillobertolotti@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DEL CASTILLO BERTOLOTTI STANLEY

Título de la tesis:

"MOBBING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA SOCIEDAD DE
REFERENCIA PÚBLICA DE BONGARÁ, AMAZONAS - 2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 08-11-2019

Anexo 13 – Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

STANLEY DEL CASTILLO BERTOLOTTI

INFORME TÍTULADO:

"MOBBING y DESEMPEÑO LABORAL EN LA SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA PÚBLICA DE DONGARA, AMAZONAS - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN